

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PRODUK FASHION YANG DIORAL ONLINE**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata 1
pada Jurusan Hukum Fakultas Hukum**

Oleh:

ZALMA ADI SHAHIRA

C100170240

**PROGAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PRODUK
FASHION YANG DIOBRAL ONLINE

PUBLIKASI ILMIAH

oleh :

ZALMA ADI SHAHIRA
C100170240

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Kelik Wardiono', with a long horizontal stroke extending to the left.

(Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H)



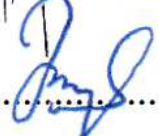
HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PRODUK
FASHION YANG DIOBRAL ONLINE**

**OLEH
ZALMA ADI SHAHIRA
C100170240**

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada Hari Selasa, 3 Agustus 2021
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

Dewan Penguji ;

1. Prof. Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H. (.....
(Ketua Dewan Penguji)
2. Wardah Yuspin S.H, M.Kn, Ph.D. (.....
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Inayah S.H, M.H (.....
(Anggota II Dewan Penguji)



Dekan

Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H.

NIP. 196812261993031002 / NIDN. 0026126801

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Boyolali, 03 Agustus 2021

Penulis,



ZALMA ADI SHAHIRA

C100170240

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PRODUK FASHION YANG DIOBRAL ONLINE

Abstrak

Dalam kehidupan bermasyarakat tidak terlepas dari kegiatan jual beli, seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju, kegiatan jual beli tidak hanya dilakukan dengan tatap muka secara langsung antara penjual dan pembeli, namun dapat dilakukan dengan menggunakan media elektronik (e-commerce). Beberapa e-commerce yang paling terkenal di Indonesia adalah Shopee dan Tokopedia. Salah satu produk yang sangat diminati masyarakat sebagai konsumen adalah produk fashion yang diobral di Shopee dan Tokopedia. Penjualan obral tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 11 huruf a-f, dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) pada pasal 28 ayat (1). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen produk fashion yang diobral online. Metode pendekatan pada penelitian ini didasarkan pada penelitian hukum yang dilakukan dengan pendekatan doctrinal (normatif). penelitian ini menggunakan jenis data yang berasal dari data sekunder yaitu data utama yang diperoleh melalui kajian bahan pustaka, meliputi berbagai dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan objek yang diteliti. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yang bersifat deskriptif. Hasil dari penelitian ini membandingkan premis mayor dan premis minor kemudian menarik kesimpulan apakah sistem penjualan obral yang dilakukan penjual di Shopee dan Tokopedia telah sesuai atau tidak dengan norma hukum yang ada.

Kata Kunci: perlindungan hukum terhadap obral, transaksi elektronik, produk fashion, shopee dan tokopedia

Abstract

In social life, it is inseparable from buying and selling activities, along with the development of increasingly advanced technology, buying and selling activities are not only carried out face-to-face between sellers and buyers, but can be done using electronic media (e-commerce). Some of e-commerce sites in Indonesia is Shopee and Tokopedia. One of the products that are in great demand by the public as consumers are fashion products which are on sale at Shopee and Tokopedia. The sale of the sale is regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection in Article 11 letter af, and Law Number 19 of 2016 concerning Amendments to Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions (UU ITE) in article 28 paragraph (1). The purpose of this study is to determine the legal protection for consumers of fashion products that are sold online. The approach method in this research is based on legal research conducted with a doctrinal (normative) approach. This study uses the type of data that comes from secondary data, namely the main data obtained through the study of library materials, including various documents that have to do with the object under study. The type of research used is descriptive research. The results of this study compare the major premise and the minor premise and then draw a conclusion

whether the sales system carried out by sellers at Shopee and Tokopedia is in accordance with existing legal norms.

Keywords: legal protection against sales, electronic transactions, fashion products, shopee and tokopedia

1. PENDAHULUAN

Dalam era digital seperti ini masyarakat Indonesia tidak lepas dari perkembangan teknologi yang semakin modern. Berbagai bidang kehidupan dapat mengalami perubahan berdasarkan teknologi, salah satunya dalam jual-beli. Pada jaman dahulu yang dimaksud jual-beli biasanya dilakukan secara langsung atau tatap muka antara penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi, sedangkan saat ini telah beralih di mana transaksi tidak lagi dilakukan secara tatap muka, melainkan melalui media elektronik. Dengan cara tersebut tidak harus terjadi pertemuan antara penjual dengan pembeli di pasar, melainkan cukup dengan menggunakan teknologi internet dan langsung terjadi transaksi antara penjual dan pembeli (Al Arif, 2013). Transaksi jual beli online memiliki banyak keunggulan karena dianggap lebih efektif dan efisien. Telah banyak berbagai macam jenis produk yang disediakan dan siap untuk dijual secara online, salah satu yang paling populer adalah produk-produk fashion yang terdiri dari pakaian, sepatu, tas dll. Fashion menjadi bagian yang tidak dapat dilepaskan dari penampilan dan gaya keseharian. Benda-benda seperti baju dan aksesoris yang dikenakan bukanlah sekadar penutup tubuh dan hiasan, lebih dari itu juga menjadi sebuah alat komunikasi untuk menyampaikan identitas pribadi. Dalam perkembangan selanjutnya fashion tidak hanya menyangkut soal busana dan aksesoris semacam perhiasan seperti kalung dan gelang, akan tetapi benda-benda fungsional lain yang dipadukan dengan unsur-unsur desain yang canggih dan unik menjadi alat yang dapat menunjukkan dan mendongkrak penampilan si pemakai (Hendariningrum dan Susilo, 2018).

Dalam menghadapi kondisi ekonomi seperti ini para pelaku usaha dibidang fashion, melakukan berbagai strategi penjualan guna meningkatkan omzet dan menarik perhatian konsumen yaitu salah satunya dengan sistem obral, dengan memanfaatkan perkembangan teknologi sistem obral dapat dilakukan dengan cara online menggunakan media elektronik di e-commerce seperti Shopee

dan Tokopedia dengan menampilkan katalog berupa gambar produk fashion kemudian ditawarkan kepada konsumen. Dalam memanfaatkan minat konsumen terhadap produk fashion yang diobral, maka para pelaku usaha banyak yang menghalalkan berbagai cara untuk mengikuti persaingan usaha yang semakin ketat meskipun dinilai akan menyesatkan konsumen. Diantaranya yaitu produk fashion yang diobral online tidak disertai informasi-informasi yang jelas, dalam hal ini konsumen tidak dapat melihat kondisi dan kualitas yang sebenarnya seperti perihai merk, warna, bahan dan ukuran suatu produk karena hanya berisi gambar dan harga dari produk yang diobral kemudian yang menjadi permasalahan dikalangan konsumen apakah sesuai dengan deskripsi yang ditawarkan atau ada suatu kekurangan/kecacatan tertentu yang dengan sengaja tidak di informasikan dan banyak juga diantara pelaku usaha menaikkan harga barang sehingga jumlah harganya akan tetap sama seperti harga biasanya meskipun telah diobral, hal ini banyak dijumpai pada saat adanya potongan harga/discount yang bertujuan memancing perhatian konsumen untuk membeli produk fashion yang diobral dengan dalih bahwa telah ada pemotongan harga.

Dengan demikian konsumen memiliki hak atas informasi yang jelas yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf c yang menyebutkan bahwa “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Disamping hak tersebut, terdapat perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang dirumuskan dalam Pasal 11 huruf f yang berbunyi “Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan: f. menaikkan harga barang atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral”.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen atas produk fashion yang diobral secara online?, sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen produk fashion yang dijual obral dengan cara online di e-commerce Shopee dan Tokopedia.

2. METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan doktrinal. Tipe kajian dalam penelitian ini lebih bersifat deskriptif, karena bermaksud menggambarkan secara jelas, tentang berbagai hal yang terkait dengan objek yang diteliti yaitu mendeskripsikan toko online di Shopee dan Tokopedia yaitu toko kampungsouvenir, toko obralsepatu, toko pusat.grosir.pakaian, toko ruibao, toko gazafiesca, toko idref fashion yang merupakan data sekunder. Kemudian mendeskripsikan bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Produk Fashion yang di Obral Online. Data yang telah terkumpul dan telah diolah akan dibahas dengan menggunakan metode normative kualitatif yaitu mengelompokkan dan menseleksi data-data yang diperoleh dari lapangan berdasarkan permasalahan yang telah ditentukan, kemudian dikaji dengan metode berfikir deduktif dihubungkan dengan teori-teori dari studi kepustakaan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kampungsouvenir

Toko Kampungsouvenir adalah toko online dan offline yang berdiri sejak tahun 2009 yang terletak di kota Denpasar Bali, kampungsouvenir menjual berbagai macam Daster Bali, baju Tie Dye, Tas Rotan, Gamis, Hijab, Mukena, dan berbagai macam pernak-pernik bali lainnya. Dalam menarik minat konsumen toko ini juga menjual produk yang diobral salah satunya yaitu berupa celana surfing. Celana surfing tersebut diiklankan di katalog dengan judul produk; “OBRAL!!! Celana Surfing Selutut Panjang 59cm Celana Pantai Celana Pendek Pria DOTTED KHAS BALI” dengan harga Rp.19.819 dan telah terjual sebanyak lebih dari 10rb di Shopee.

3.2 Pusat.grosir.pakaian (JFfashion01)

Toko pusat.grosir.pakaian merupakan toko online dan offline yang menjual secara grosir dan eceran, jffashion01 bergabung dengan shopee dari 4 tahun yang lalu dan telah menjual berbagai produk fashion wanita berupa baju atasan, celana, rok, kulot, gamis, sweater, outer, dll. Terdapat beberapa item produk fashion yang diobral dalam toko tersebut salah satunya yaitu produk yang ditawarkan berjudul

“Obral Long Tunik Moscrepe (LD ±106cm @36k min 5pcs.” Dengan harga obral dari Rp.40.000 menjadi Rp.39.600. dan telah terjual sebanyak 188pcs.

3.3 Obralsepatu

Toko obralsepatu bergabung dengan shopee 5 tahun yang lalu dengan pengikut sebesar 62,7rb, sedangkan performa chat sebesar 99% dan memiliki rating sebesar 4,7 dari 5.0. toko ini terletak di kota Jakarta Selatan dengan menawarkan diri sebagai toko yang menjadi pusat sepatu termurah dan terlengkap, sepatu merupakan salah satu jenis produk fashion yang paling utama dikalangan remaja hingga dewasa. Sepatu setiap tahun mengikuti perkembangan tren maka dari itu toko obralsepatu selalu memberikan model-model terbaru dengan harga terjangkau. Salah satu sepatu yang paling diminati di toko ini yaitu sepatu sneakers yang sedang diobral, yaitu “OBRAL SEPATU SNEAKERS 70S X OFF WHITE GLOSSY HIGH BLACK WHITE 38-43” dengan harga normalnya yaitu Rp.110.000-Rp.230.000 setelah diobral harganya menjadi Rp. 110.000-Rp.135.000 dan telah terjual sebanyak lebih dari 10rb pcs. dengan deskripsi produk sebagai berikut;

3.4 Gazafiesca

Toko gazafiesca terletak di kota bandung dan bergabung dengan Tokopedia sejak Agustus 2016. Memiliki 35rb pengikut dan rating ulasan sebesar 4.7/5.0, toko gazafiesca ini memiliki lebih dari 1500 produk katalog yang ditawarkan melalui tokopedia. Mulai dari accessories, barang unik, electrical mod, liquid vapor hingga jas hujan ada di toko ini. Dengan harga yang terjangkau menjadikan toko ini laris pembeli. Dalam menawarkan produknya banyak tawaran tawaran menarik yang ditawarkan toko ini, seperti mengobral dan melakukan pemotongan harga. Salah satu barang yang diobral adalah produk fashion yaitu berupa tas, tas tersebut ditawarkan dengan judul “OBRAL DOMPET TAS JMATE AUTHENTIC 100%” dijual dengan harga obral Rp.20.000 dan telah terjual sebanyak 345 pcs.

3.5 Ruibao

Toko Ruibao merupakan toko online yang ada di Tokopedia yang bergabung sejak November 2015 dan terletak di Kota Jakarta Utara, memiliki 12rb pengikut dan memiliki rating 4.6/5.0, dengan menjual berbagai macam produk seperti perlengkapan rumah, perlengkapan kamar mandi, dapur, alat-alat listrik hingga

produk fashion berupa dompet, kacamata, sepatu, jam, kalung dll. Produk yang ditawarkan di toko Ruibao menarik perhatian konsumen karena harganya yang hemat, salah satu produk yang terjual lumayan banyak yaitu dari produk fashion yang sedang diobral, yaitu sebuah dompet wanita. Dompet tersebut dibandrol dengan harga Rp.12.999 dengan judul katalog “OBRAL- Dompet- Termurah Rb05” dan telah terjual sebanyak 107pcs.

3.6 Idref Fashion

Idref fashion memiliki prinsip yang ada di dalam deskripsi toko yaitu Kepuasan pelanggan dan kejujuran kami utamakan. Terletak di kota Bandung. Bergabung dengan tokopedia sejak Juni 2015, memiliki 2469 pengikut dan 4.6 ulasan. Toko ini menjual berbagai macam produk fashion yaitu atasan dewasa, bawahan anak, atasan anak, baju muslim, tas, dll. Sedangkan barang yang diobral berupa celana pendek dengan katalog yang berjudul “Celana Pendek Santai Dewasa Pria Obral Seru Terlaris” yang telah terjual sebanyak 2.633pcs dengan harga satuannya Rp.14.900.

3.7 Pembahasan

Dari data toko online yang ada di shopee dan tokopedia yaitu: Kampungsouvenir, Pusat.grosir.pakaian, Obralsepatu, Ruibao, tidak sesuai dengan pasal 11 huruf a UUPK. Karena terdapat unsur yang menyatakan bahwa kualitas barang yang diobral telah sesuai dengan standar mutu tertentu, hal tersebut tercantum didalam deskripsi bahwa kualitas barang telah sesuai dengan standar mutu tertentu, salah satunya sesuai dengan standar dari pabrik, kualitas bahan yang premium, grade ori quality, dll. Tetapi pada dasarnya dilihat dari beberapa ulasan disertai dengan foto yang diberikan oleh pembeli yang mengatakan bahwa barang yang diterima ada yang tidak sesuai dengan deskripsi yang ada di produk. Dengan kata lain, kualitas produk berbeda dengan yang dijanjikan oleh penjual. Sehingga hal tersebut akan merugikan pembeli sebagai pihak konsumen.

Data tidak sesuai dengan norma yang berlaku yaitu Pasal 11 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan dengan cara obral/lelang dilarang menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi. Dari kedua toko yaitu toko di shopee Obralsepatu

dan toko di tokopedia Gazafiesca telah melakukan kegiatan penjualan obral yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dinilai akan menyesatkan konsumen sehingga hal tersebut merugikan pihak konsumen sebagai pembeli produk fashion sepatu dan tas.

Semua toko tersebut telah menjual produk sesuai dengan yang ditampilkan dikatalog shopee dan tokopedia, hal tersebut dibuktikan dengan tidak adanya ulasan yang diberikan pembeli perihal keluhan yang menyatakan pesanan mereka berbeda dari yang telah dipesan. Semua produk yang dikirim ke pembeli telah sesuai dengan pesanan. Sehingga telah sesuai dengan norma pada Pasal 11 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan Tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain.

Toko Kampungsouvenir, toko Gazafiesca, dan toko Idref fashion dalam menjalankan kegiatan jual beli produk fashion yang diobral online di shopee dan tokopedia tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku yaitu pada Pasal 11 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan Tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain. Toko-toko tersebut telah melakukan kelalaian dan kecurangan dalam mengirimkan barang karena jumlah pesanan tidak sesuai dengan yang telah dipilih pembeli, sehingga hal tersebut sangat merugikan pembeli sebagai konsumen.

Toko Kampungsouvenir, toko Pusat.grosir.pakaian, toko Obralsepatu, dan toko di tokopedia yaitu toko Gazafiesca, toko Ruibao, dan toko Idref Fashion dapat disimpulkan bahwa telah sesuai dengan norma perundang-undangan yang berlaku yaitu pada Pasal 11 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

Semua toko Kampungsouvenir, toko Pusat.grosir.pakaian, toko Obralsepatu, toko Gazafiesca, toko Ruibao, dan toko Idref Fashion, telah

mengikuti sistem penjualan yang ada di shopee dan tokopedia, dimana transaksi dilakukan menggunakan media elektronik dengan sistem pembayaran berupa transfer antar bank, pembayaran melalui aplikasi maupun secara COD (cash on delivery) pada saat barang telah sampai dikonsumsi.

4. PENUTUP

Berdasarkan norma dalam perundang-undangan yang telah dikategorikan dari semua toko yang telah disebutkan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut; Berdasarkan kategori A yaitu dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu. Toko Kampungsouvenir, toko Obralsepatu, toko pusat.grosir.pakaian dan toko Ruibao dalam melakukan penjualan produk fashion yang diobral tidak sesuai dengan Pasal 11 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan toko Gazafiesca dan toko Idref fashion dalam melakukan penjualan obral produknya telah sesuai dengan Pasal tersebut.

Dalam kategori B yaitu dilarang menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi. Terdapat dua toko online yaitu toko Obralsepatu dan toko Gazafiesta dalam melakukan sistem penjualan obral tidak sesuai dengan Pasal Pasal 11 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan toko kampungsouvenir, toko pusat.grosir.pakaian, toko Ruibao dalam menjalankan penjualan obral telah sesuai dengan Pasal tersebut.

Dalam kategori C yaitu Tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain. Berdasarkan data yang diteliti keenam toko yaitu toko Kampungsouvenir, toko Pusat.grosir.pakaian, toko Obralsepatu, toko Gazafiesca, toko Ruibao, dan toko Idref Fashion dalam menjalankan sistem penjualan obral produk fashion telah sesuai dengan Pasal 11 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena toko-toko tersebut menjual produk sesuai dengan katalog yang ada di shopee dan tokopedia.

Dalam kategori D yaitu Tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain. Di toko Kampungsouvenir, toko Gazafiesca, dan toko Idref fashion dalam melakukan penjualan obral, toko-toko tersebut tidak sesuai dengan Pasal 11 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan toko Pusat.grosir.pakaian, toko Obralsepatu, dan toko Ruibao telah sesuai dengan Pasal tersebut.

Dalam kategori E yaitu pelaku usaha dalam hal penjualan secara obral dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral. Toko Kampungsouvenir, toko Pusat.grosir.pakaian, toko Obralsepatu, dan toko di tokopedia yaitu toko Gazafiesca, toko Ruibao, dan toko Idref Fashion dalam melakukan penjualan produk yang diobral telah sesuai dengan Pasal 11 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam kategori F yaitu Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik. Dari semua toko yang ada di Shopee dan Tokopedia yaitu toko Kampungsouvenir, toko Pusat.grosir.pakaian, toko Obralsepatu, toko Gazafiesca, toko Ruibao, dan toko Idref Fashion, dalam melakukan penjualan obral yang dilakukan dengan cara online menggunakan media elektronik telah sesuai dengan pasal tersebut.

Saran yang diberikan penulis untuk toko-toko online yang ada di Shopee dan Tokopedia berdasarkan data yang telah diteliti yaitu agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan toko yaitu salah satunya dengan memberikan informasi mengenai produk secara lengkap, membalas pesan-pesan yang diajukan oleh calon pembeli, merespon apabila terdapat keluhan mengenai produk dan transparansi terkait kualitas produk yang dijual. Karena sistem online tidak bertatap muka secara langsung, maka kepercayaan dari konsumen sangat berpengaruh terhadap produk yang akan dibeli. Kemudian untuk masyarakat sebagai konsumen produk-produk fashion, harus lebih hati-hati dalam memilih produk yang ditawarkan dan lebih teliti dalam membaca spesifikasi produk dengan melihat ulasan-ulasan dari konsumen lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto. 2013. *Penjualan On-line Berbasis Media Sosial Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan, Volume 13.
- Retno Hendariningrum & M. Edy Susilo. 2008. Fashion dan Gaya Hidup: Identitas dan Komunikasi, *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Volume 6.